

[0008]

[Means for Solving the Problem]

According to this invention, a method of giving a point in a reward point service system is provided. The reward point service system comprises an information storage medium that is carried by the customer who comes to the store, a terminal device, arranged in the store, which has a reader to read information from the information storage medium and a writer to write an information into the information storage medium, and a host device that manages information of each customer based on the information read at the terminal unit. The method of giving a point in the reward point service system comprises steps: reading the information from the information storage medium when the customer comes to the store, comparing the read information and information to be input at this time, and giving a bonus reward point to the information storage medium from the terminal only if the compared information is different from each other.

[0009]

Moreover, according to the invention, the information stored in the information storage medium is date and hour information.

[0013]

According to the invention, the information storage medium is a non-contact type of IC memory. Moreover, the non-contact type of IC memory is a non-contact IC card. Furthermore, the information storage medium has a memory to store a total points obtained by adding the points given by coming to the store and the points given by buying a product.

PATENT ABSTRACTS OF JAPAN

(11)Publication number : 2002-260096

(43)Date of publication of application : 13.09.2002

(51)Int.Cl.

G07G 1/12
B42D 15/10
G06F 17/60
G06K 17/00
G06K 19/07
G06K 19/00
G07G 1/01

(21)Application number : 2001-053663

(71)Applicant : DAINIPPON PRINTING CO LTD

(22)Date of filing : 28.02.2001

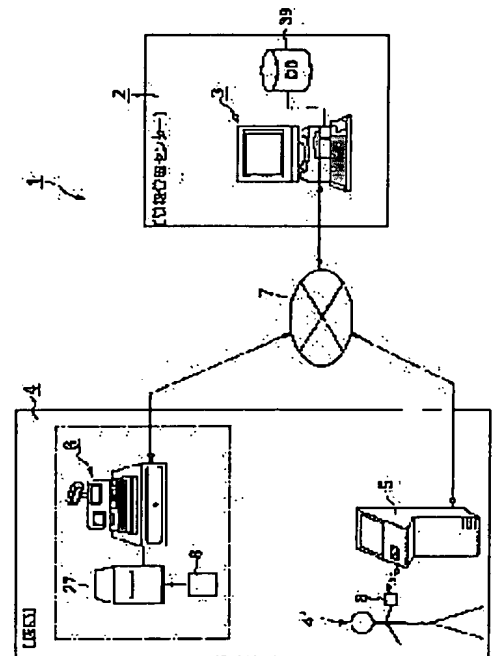
(72)Inventor : KUBOTA TETSUYA

(54) POINT GIVING METHOD IN POINT SERVICE SYSTEM

(57)Abstract:

PROBLEM TO BE SOLVED: To provide a point giving method in a point service system capable of giving customer service by giving points to a customer when he just comes to a shop so that a large number of customers come to the shop, and enabling the shop manager to collect the information on customers coming to the shop and manage the information on customers coming to the shop.

SOLUTION: The point service system is provided with an information storage medium, a terminal device installed in the shop and having a reading means for reading the storage information of the information storage medium and a writing means for storing the information, and a host device for managing the information by each customer according to the information read by the terminal device. When the customer comes to the shop, the information stored in the information storage medium by the terminal device is read, and then the read information and the information scheduled to be input this time are compared. Only when the information is different, the coming to the shop point which is a privilege to the customer is given to the storage means of the information storage medium from the terminal device.



(19) 日本国特許庁 (J P)

(12) 公開特許公報 (A)

(11) 特許出願公開番号

特開2002-260096

(P2002-260096A)

(43) 公開日 平成14年9月13日 (2002.9.13)

(51) Int.Cl. ⁷	識別記号	F I	テーマコード(参考)
G 0 7 G 1/12	3 2 1	G 0 7 G 1/12	3 2 1 L 2 C 0 0 5
			3 2 1 P 3 E 0 4 2
B 4 2 D 15/10	5 2 1	B 4 2 D 15/10	5 2 1 5 B 0 3 5
G 0 6 F 17/60	Z E C	G 0 6 F 17/60	Z E C 5 B 0 5 8
	1 1 8		1 1 8

審査請求 未請求 請求項の数11 O L (全 9 頁) 最終頁に続く

(21) 出願番号 特願2001-53663(P2001-53663)

(22) 出願日 平成13年2月28日 (2001.2.28)

(71) 出願人 000002897

大日本印刷株式会社

東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号

(72) 発明者 久保田 哲也

東京都新宿区市谷加賀町一丁目1番1号

大日本印刷株式会社内

(74) 代理人 100111659

弁理士 金山 聡

Fターム(参考) 2C005 MB01 NA08 NA09 PA03 PA18

QB03 QB05 QC15 RA11 RA12

SA02 SA03 SA12 TA22 TA27

3E042 CC01 CC02 CD04 CD07

5B035 BB09 BC00 CA23

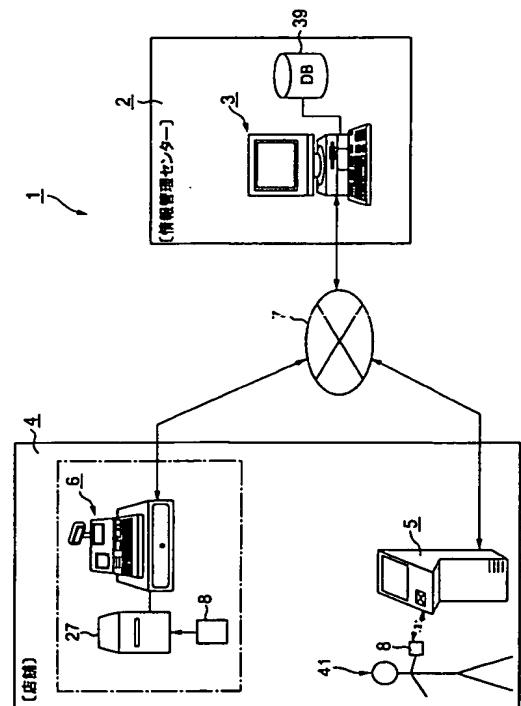
5B058 CA15 KA08 YA01 YA20

(54) 【発明の名称】 ポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法

(57) 【要約】

【課題】 顧客にできるだけ多く来店してもらうために、店舗に来店するだけで顧客に対してポイントを付与することで顧客サービスを行うことができ、また店舗側においても、来店した顧客情報の収集可能にし来店顧客情報の管理を行うことができるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法を提供する。

【解決手段】 情報記憶媒体と、店舗に設置され、情報記憶媒体の記憶情報を読み取る読取手段と情報を記憶させる書込手段とを有する端末装置と、端末装置で読み取られた情報に基づいて、顧客毎の情報管理を行うホスト装置とを有し、前記顧客が来店した際に、端末装置により情報記憶媒体に記憶された情報を読み取った後、その読み取った情報と今回入力する予定の情報とを比較し、それぞれの情報が異なる場合にだけ、端末装置から情報記憶媒体の記憶手段に、顧客に対して特典となる来店ポイントを付与することを特徴とする。



【特許請求の範囲】

【請求項1】 店舗に来店する顧客が持参する情報記憶媒体と、店舗に設置され、前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取る読取手段と前記記憶手段に情報を記憶させる書込手段とを有する端末装置と、前記端末装置で読み取られた情報に基づいて、顧客毎の情報管理を行うホスト装置とを有してなるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法であって、前記顧客が来店した際に、前記端末装置により前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取った後、その読み取った情報と今回入力する予定の情報とを比較し、それぞれの情報が異なる場合にだけ、前記端末装置から前記情報記憶媒体の記憶手段に、前記顧客に対して特典となる来店ポイントを付与することを特徴とするポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項2】 前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報が、日時情報であることを特徴とする請求項1記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項3】 前記端末装置から前記情報記憶媒体の記憶手段に付与する来店ポイント情報が、前記端末装置から前記ホスト装置に送信され、前記ホスト装置の記憶手段に累計して記憶されることを特徴とする請求項1記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項4】 店舗に来店する顧客が持参する情報記憶媒体と、店舗に設置され、前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取る読取手段と前記記憶手段に情報を記憶させる書込手段とを有する端末装置と、前記端末装置で読み取られた情報に基づいて、顧客毎の情報管理を行うホスト装置と、売場に設置され、前記ホスト装置と通信可能に接続されたPOS端末装置と、前記情報記憶媒体の記憶情報を読み取りPOS端末装置に伝送する読取装置とを有してなるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法であって、前記情報記憶媒体の記憶手段には、顧客を特定するためのID情報が登録され、前記端末装置により前記情報記憶媒体のID情報を読み取ることで、前記顧客に対して来店ポイントを付与し、また前記顧客の商品購買に基づき、前記POS端末装置に入力された購買金額に応じて購買ポイントを算出した後、前記来店ポイント情報と前記購買ポイント情報を前記ホスト装置に送信することで顧客管理用のデータベースに記憶させることを特徴とするポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項5】 前記来店ポイントは、前記来店ポイントが付与されたのと同じ日に前記購買ポイントが前記ホスト装置に送信された場合にだけ、顧客管理用のデータベースに記憶させることを特徴とする請求項4記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項6】 前記情報記憶媒体が、非接触方式のIC記憶媒体であることを特徴とする請求項1または請求項4に記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項7】 前記非接触方式のIC記憶媒体が、非接触ICカードであることを特徴とする請求項6記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項8】 前記情報記憶媒体に、前記来店ポイントと前記購買ポイントとを合算した合算合計ポイントを記憶させる記憶手段が設けられていることを特徴とする請求項1または請求項4に記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項9】 前記情報記憶媒体に、前記情報記憶媒体に記憶されている情報を表示する書き換え可能な表示部が設けられていることを特徴とする請求項1または請求項4に記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項10】 前記端末装置に、前記顧客に対するメッセージ情報を表示する表示手段が設けられていることを特徴とする請求項1または請求項4に記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【請求項11】 前記ホスト装置の記憶手段には、前記来店ポイントと前記購買ポイントを合算した合算合計ポイントを記憶させる記憶手段が設けられていることを特徴とする請求項1または請求項4に記載のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法。

【発明の詳細な説明】

【0001】

【発明の属する技術分野】本発明は、店舗内に来店した顧客に対して、特典となるポイントを付与することができるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法に関する。

【0002】

【従来の技術】従来、スーパーマーケットや量販店等の大型店舗などの売場において、顧客サービスとして購買金額に応じてあらかじめ定めた割合の特典ポイントを顧客に付与し、この特典ポイントを付与された顧客が、その後この特典ポイントを使用して商品購入金額の一部として充当できるようにしたポイントサービスシステムが採用されている。

【0003】この従来のポイントサービスシステムは、あらかじめ店側から顧客に会員カードを発行し、来店した顧客が商品を購入する際に販売員に会員カードを提出し、購入金額に応じてあらかじめ定めた割合の特典ポイントを算出し、顧客管理データベースに特典ポイントを累計して記憶させる。そして、顧客が、付与されたこれらの特典ポイントを使用したい場合には、顧客管理データベースに記憶された特典ポイントを商品の購買金額の代わりとして充当できるようにしている。

【0004】したがって、その店で商品を購入する顧客

は、これらの特典ポイントを受けることができるが、ウィンドウショッピングなどで頻繁に来店するが、今のところ購入したいと思う商品が見つからない顧客や、今までに来店したことのない顧客などの新規の顧客にとっては、このような従来のポイントサービスシステムでは何も特典を受けられないために魅力のないサービスであるといえる。

【0005】一般的に、商売で売上を伸ばすには、従来から商品の購入してくれる上得意の顧客に加えて、常に新規の顧客を開拓することで、将来的にお得意様となってくれるようにすることが大切であり、特に新規の顧客を開拓するには、まずできるだけ店舗に来店してもらうことが必要となる。取り敢えず、新規の顧客に頻繁に来店してもらうことで、店に展示してある商品を実際に見てもらえることができ、また必要に応じて店員が商品の説明を行ない販売促進を行うことができ、それらの結果として商品を購入してもらう可能性が大きくなる。

【0006】また、新規の顧客に限らず、従来より商品を購入している顧客に対しても、特定の商品を実際に購入する目的がなくても、できるだけ来店してもらう機会を多くすることで、気に入った商品を見つけそれが購入の動機づけとなる可能性がある。そこで、上得意の顧客や新規の顧客に限らず、まずは顧客にできるだけ頻繁に来店してもらうようにするための動機づけとなる効果的な顧客サービスを行う必要がある。

【0007】

【発明が解決しようとする課題】本発明の課題は、顧客にできるだけ多く来店してもらうための効果的な顧客サービスとして、店舗に来店するだけで顧客に対して特典ポイントを付与することで顧客サービスを行うことができ、また店舗側においても、来店した顧客情報の収集可能にし、来店顧客情報の管理を行うことができるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法を提供する。

【0008】

【課題を解決するための手段】本発明のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法は、店舗に来店する顧客が持参する情報記憶媒体と、店舗に設置され、前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取る読取手段と前記記憶手段に情報を記憶させる書込手段とを有する端末装置と、前記端末装置で読み取られた情報に基づいて、顧客毎の情報管理を行うホスト装置とを有してなるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法であって、前記顧客が来店した際に、前記端末装置により前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取った後、その読み取った情報と今回入力する予定の情報とを比較し、それぞれの情報が異なる場合にだけ、前記端末装置から前記情報記憶媒体の記憶手段に、前記顧客に対して特典となる来店ポイントを付与することを特徴とする。

【0009】また、本発明は、前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報が、日時情報であることを特徴とする。

【0010】更に、本発明は、前記端末装置から前記情報記憶媒体の記憶手段に付与する来店ポイント情報が、前記端末装置から前記ホスト装置に送信され、前記ホスト装置の記憶手段に累計して記憶されることを特徴とする。

【0011】また、本発明のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法は、店舗に来店する顧客が持参する情報記憶媒体と、店舗に設置され、前記情報記憶媒体の記憶手段に記憶された情報を読み取る読取手段と前記記憶手段に情報を記憶させる書込手段とを有する端末装置と、前記端末装置で読み取られた情報に基づいて、顧客毎の情報管理を行うホスト装置と、売場に設置され、前記ホスト装置と通信可能に接続されたPOS端末装置と、前記情報記憶媒体の記憶情報を読み取りPOS端末装置に伝送する読取装置とを有してなるポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法であって、前記情報記憶媒体の記憶手段には、顧客を特定するためのID情報が登録され、前記端末装置により前記情報記憶媒体のID情報を読み取ることで、前記顧客に対して来店ポイントを付与し、また前記顧客の商品購買に基づき、前記POS端末装置に入力された購買金額に応じて購買ポイントを算出した後、前記来店ポイント情報と前記購買ポイント情報を前記ホスト装置に送信することで顧客管理用のデータベースに記憶させることを特徴とする。

【0012】また、本発明は、前記来店ポイントは、前記来店ポイントが付与されたのと同じ日に前記購買ポイントが前記ホスト装置に送信された場合にだけ、顧客管理用のデータベースに記憶させることを特徴とする。

【0013】更に、本発明は、前記情報記憶媒体が、非接触方式のIC記憶媒体であることを特徴とする。また、本発明は、前記非接触方式のIC記憶媒体が、非接触ICカードであることを特徴とする。更に、本発明は、前記情報記憶媒体に、前記来店ポイントと前記購買ポイントとを合算した合算合計ポイントを記憶させる記憶手段が設けられていることを特徴とする。

【0014】また、本発明は、前記情報記憶媒体に、前記情報記憶媒体に記憶されている情報を表示する書き換え可能な表示部が設けられていることを特徴とする。更に、本発明は、前記端末装置に、前記顧客に対するメッセージ情報を表示する表示手段が設けられていることを特徴とする。また、本発明は、前記ホスト装置の記憶手段には、前記来店ポイントと前記購買ポイントを合算した合算合計ポイントを記憶させる記憶手段が設けられていることを特徴とする。

【0015】

【発明の実施の形態】以下、本発明の実施の形態を図面

に基づいて詳細に説明する。図1は、本発明の方法が適応されるポイントサービスシステムの概略説明図、図2は、本発明の方法が適応されるポイントサービスシステムのシステムブロック図、図3は、本発明に使用する情報記憶媒体の一例である非接触ICカードの平面図、図4は、図3のA-A線断面図、図5は、本発明に使用する非接触ICカードのシステムブロック図、図6は、本発明に使用する端末装置の表示手段に表示する表示画面の一例、図7は、本発明に係るホスト装置の表示手段に表示した顧客情報の表示画面の一例を示したもの、図8は、本発明に係るホスト装置の表示手段に表示した来店頻度分析表の表示画面の一例を示したもの、図9は、本発明に使用するホスト装置の表示手段に表示した来店情報の表示画面の一例を示したもの、図10及び図11は、本発明の処理手順を示すフローチャートである。

【0016】図1及び図2に示すように、本発明の方法が適応されるポイントサービスシステム1は、情報管理センター2や店舗等に設置されたホスト装置3と、顧客が自由に歩き回ることができる店舗4内に設置され、顧客が自由に操作可能な来店顧客管理用の端末装置5と、店員が操作するPOS端末装置6とを通信回線7で結んだネットワークシステムである。

【0017】本発明においては、店側に対して、顧客にあらかじめ顧客の住所、氏名、電話番号、生年月日などの個人情報を入力した申込書などの提出などによる申請手続きを行ってもらうことで会員となってもらい、これらの個人情報をホスト装置3の会員顧客データベースに登録すると共に、これらの顧客に対して、店側から情報記憶媒体である会員カード8を発行し、顧客が来店する際には会員カード8を持参してもらうようにする。

【0018】情報記憶媒体である会員カード8は、各種の情報記憶手段を有する媒体を用いることができるが、その一例の情報記憶媒体として、例えば図3及び図4に示すように、複数の単位基材を積層して接着した多重構造からなるカード基材9を有している。多重構造のカード基材9の中央には厚さ0.3mmの塩化ビニル樹脂等の白色センターコアシート10が設けられ、前記白色センターコアシート10の表裏両面に、それぞれ厚さ0.2mmの塩化ビニル樹脂等の白色コアシート11、12が前記白色センターコアシート10を挟んで接着されている。また、前記各々の白色コアシート11、12の表出面には、それぞれ厚さ0.02mmの透明オーバーシート13、14が重合されて接着されている。

【0019】カード基材9の表面には、磁気ストライプからなる磁気記録部15と、カード基材9にサーマル方式の印字や凹凸加工を施して形成するエンボス加工文字などで、会員の氏名や会員コードなどを表示形成した表示部16が設けられている。

【0020】カード基材9の中央部に位置する単位基材10の一部には、切り欠き部または凹部（図示せず）を

設け、この切り欠き部または凹部の内部に非接触用に使用するIC17が内蔵されている。また、単位基材10の表面には、IC17と接続された直径約0.1mmの通信用コイル18がカード基材9の外側周辺付近に設けられ、アンテナとしての機能を有している。通信用コイル18の形成方法は、エッチングや導電性インキを印刷する方法のほかに、コイルを樹脂被覆導線で単位基材上に直線描画することで、位置精度良く形成することができる。

【0021】また、IC17には、顧客を特定するための情報であるID情報を記憶させた記憶手段24と、制御手段25とを有している。更に、この記憶手段24には、来店ポイント、購買ポイント、そして来店ポイントと購買ポイントを合算した合算合計ポイントなどの情報を随時記憶させておくことができる。

【0022】更に、カード基材9の表面の所定領域には、書き換え可能な表示部19が設けられている。この書き換え可能な表示部19は、従来より公知の技術である表示技術を用いればよく、例えば、カード基材9に凹部を形成し、この凹部に接着層、支持体（PET）、感熱記録層、保護層とを順次積層させる可逆性感熱表示部、ロイコ系可逆性感熱表示部、そして磁性粉を用いた磁性表示部などを用いることができる。

【0023】この情報記憶媒体である会員カード8は、上記の非接触ICカードからなる非接触方式のIC記憶媒体の他、非接触方式のICタグなどカード以外の形態を有する媒体を用いることができる。

【0024】また、来店顧客管理用の端末装置5は、来店した顧客が店内で直接触れることができる所定の場所に設置されている。この端末装置5には、会員カード8のアンテナである通信用コイル18との間で電波による送受信を行うためのアンテナ20と、顧客に対するメッセージ情報を表示する表示手段21と、ホスト装置3と通信回線を介して交信可能とする通信手段22と、制御手段23とが備えられている。

【0025】また、制御手段23には、来店ポイント付与手段38を有している。この来店ポイント付与手段38は、来店した顧客が来店顧客管理用の端末装置5に近づき、会員カード8を端末装置5のアンテナ20に近づけることで、会員カード8の記憶手段に来店ポイントを累計して記憶させるプログラムを有する。また、来店ポイント付与手段38により来店ポイントを会員カード8の記憶手段に記憶させる際には、その日付や時間などの日時情報も同時に記憶手段に記憶させるようにしてある。

【0026】更に、この来店ポイント付与手段38は、来店ポイントを会員カード8の記憶手段に書き込み記憶させる前の段階で、情報記憶媒体の記憶手段に記憶された日時情報を読み取り、その読み取った日付や時間など情報と今回来店ポイントを入力する日付や時間などとを比

較し、日付や時間が異なる場合にだけ、情報記憶媒体の記憶手段に来店ポイントを累計して書き込み付与するようにしてある。たとえば、1日に1回だけ来店ポイントを付与するように設定しておけば、日付情報を比較し同日の場合には、来店ポイントを書き込まないようにするなどして、来店ポイントを書き込む条件を店側で自由に設定できるようにしてある。

【0027】また、会員カード8のアンテナである通信用コイル18には、端末装置5からの質問電波を受信して駆動用電力に変換するための電源用受信アンテナと、質問電波を受信し応答電波を送信する際の搬送波として利用するためのデータ送信用アンテナとからなる通信用コイルが備えられている。

【0028】そして、端末装置5のアンテナ20からは、常時起動信号電波が送信されていて、会員カード8は、起動信号電波が届かない範囲では通常は休眠状態にあるが、会員カード8が起動信号電波の届く範囲に接近すると、会員カード8に起動力が発生し回路がスタートする。その後、会員カード8からの信号電波が発信され、信号電波15を端末装置5のアンテナ20が受信することで、端末装置5との間で交信が開始する。会員カード8が端末装置5から遠ざかり、起動信号電波が届く範囲外に達することで交信は終了する。

【0029】また、各売場に設置されたPOS端末装置6には、会員カード8の記憶手段24に記憶されたID情報等の情報を読み取る情報読取手段24と、情報書込手段25と、情報表示手段26とを有するカードリーダーライタ27が備えられていて、POS端末装置6による会員カード8の記憶手段24からの記憶情報の読み取り、または記憶手段24への書き込み処理を行えるようにしてある。情報読取手段24と情報書込手段25は、会員カード8のアンテナである通信用コイル18と非接触で通信可能とするためアンテナを設けることが好ましい。

【0030】また、POS端末装置6は各売場に設置されて代金精算処理を行う装置であり、表示手段28と、入力手段29と、記憶手段30と、通信手段31と、制御手段32とを有する。

【0031】また、制御手段32には、購買ポイント付与手段37を有している。この購買ポイント付与手段37は、顧客が商品を購入した際における代金精算時に、その代金に応じてあらかじめ定めた割合の購買ポイントを算出するプログラムを有している。

【0032】この購買ポイント付与手段37で算出された購買ポイントは、カードリーダーライタ27の情報書込手段25を通じて、会員カード8の記憶手段に書き込まれ記憶させる。また、記憶手段に書き込まれた購買ポイントと来店ポイントは、共通のポイントとして使用できるように記憶され、購買ポイントと来店ポイントを合算させた合算合計ポイントとして記憶される。

【0033】更に、情報管理センター2等に設置されたホスト装置3には、通信手段33と、キーボードからなる入力手段34と、CRTからなる表示手段35と、プリンターなどの出力手段36、制御手段40とを有する。更に、ホスト装置3には、通信回線7を通じて、来店顧客管理用の端末装置5から顧客に来店ポイントを付与した際に、その顧客のID情報と、付与した来店ポイント情報を受信し記憶させると共に、更に、POS端末装置6から購買ポイントを付与して顧客のID情報と、付与した購買ポイント情報とを受信して記憶させる会員顧客情報データベース39を有する。

【0034】この会員顧客情報データベース39には、ID情報に基づく顧客毎に受信した来店ポイント情報と購買ポイント情報を合算した合算合計ポイントとして記憶させ、顧客がそれらのポイントを使用して共通のポイントサービスを受けれるようにしておく。

【0035】次に、本発明の処理手順について説明する。まず、会員カード8を持参して店舗に来店した顧客41は、店舗の所定場所に備えられている来店顧客管理用の端末装置5のアンテナ20に会員カード8を近づけて、会員カード8に記憶させている情報を読み取らせる(S1)。

【0036】端末装置5で読み取った情報の内、日時情報を確認し、既にその日と同日に来店ポイントを付与されていないかチェックする(S2)。同日に来店ポイントを付与されていない場合には、端末装置5から会員カード8の記憶手段に来店ポイントを累計して書き込む(S3)。

【0037】次に、端末装置5から通信回線7を通じてホスト装置2へID情報と来店ポイントを送信する(S4)。ホスト装置2の会員顧客情報データベース39に、来店ポイントを累計して書き込む(S5)。

【0038】次に、ホスト装置2の会員顧客情報データベース39に既に記憶されているその顧客のポイント情報が端末装置5に送信され(S6)、端末装置5の表示手段21に図6に示すような顧客のポイント情報を含んだメッセージ情報42が表示される(S7)。このメッセージ情報42の表示には、例えば、今回の来店に対して付与された来店ポイント43と、来店ポイントと購買ポイントを合算させてその時点で顧客が保有している合計ポイント44と、本日のお買い得品などのその顧客に伝えたい情報45を表示させる。

【0039】次に、その顧客が商品を購入する際の処理について説明する。まず、レジなどで代金と共に会員カード8を売場の店員に渡し、その店員が会員カード8をカードリーダーライタ27に挿入した後、POS端末装置6により代金情報を入力する(S8)。その代金情報に基づいて、購買ポイント付与手段37で購買代金に対して予め定めた割合の購買ポイントを算出して、会員カード8の記憶手段にその購買ポイントを累計して記憶させ

る(S9)。

【0040】また、カードリーダーライタ27により会員カード8の書き換え可能な表示部19に図3に示すように、今回更新された合算合計ポイントを書き換えて表示する(S10)。

【0041】カードリーダーライタ27は、会員カード8のID情報を読み取った後、POS端末装置6からホスト装置2にこのID情報と購買ポイント情報を送信する(S11)。ホスト装置2では、受信したID情報と購買ポイント情報に基づいて、会員顧客情報データベース39に登録されたその顧客情報に対して今回の購買ポイントを累計して記憶させる(S12)。

【0042】また、顧客が、商品を購入する際に、ポイントを代金の一部などとして使用したい場合には、現在保有している合算合計ポイントから使用分のポイントを減算処理し、この情報をカードリーダーライタ27により会員カード8の書き換え可能な表示部19に書き換えて表示する。

【0043】以上のようにして、顧客の来店に対する来店ポイントを付与することができ、また購買ポイントと来店ポイントを合算させたポイントサービスを展開することができる。これにより、顧客ができるだけ多く店舗に来店する具体的な動機づけを与えることができる。

【0044】次に、ホスト装置3を管理する店側が販売活動に役立てるために、会員顧客情報データベース39に記憶された顧客情報を使用して、種々の顧客情報の分析を行う場合について説明する。図10には、ホスト装置の情報管理に基づき、ホスト装置の表示手段に表示する表示画面の例として、顧客情報に関する情報表示46を示している。

【0045】顧客情報に関する情報表示46としては、会員コード、氏名、住所等の顧客の個人情報47と、来店ポイントを累計した来店ポイント累計48と、購買ポイントを累計した購買ポイント累計49と、来店ポイント累計と購買ポイント累計とを合算した合算合計ポイント50などが表示される。この表示により、各々の顧客に対する身元先や、保有しているポイント情報を確認することができる。

【0046】図8には、来店顧客管理用の端末装置5により会員カード8から読み取った情報に基づいて、その店舗に対して全体的にどのような頻度で来店しているのかを分析するための来店頻度分析表51を示している。この来店頻度分析表51では、例えば3回以上の来店をしている顧客が所定の期間毎に何人いるのかについて分析するもので、来店する顧客が増えているのか、減っているのかなどを簡単に確認することができる。

【0047】次に、図9は、どの顧客が、何日に来店し、来店顧客管理用の端末装置5で顧客カードのID情報を読み取らせたとかなどを確認することができる来店情報52を表示したものである。この他、来店顧客管理

用の端末装置5により会員カード8から読み取った情報に基づいて、必要に応じて種々の顧客の来店情報分析を行うことができる。これらの情報分析により、良く店舗に来店してくれる顧客に適した販売促進活動と、たまにしか来店しない顧客に適して販売促進活動をわけて行うなどのきめの細かい販売促進活動を効率的に行うことが可能になる。

【0048】本発明は、店舗内の複数の場所にそれぞれ来店顧客管理用の端末装置5を設置し、また複数の売場毎に設置したPOS端末装置6を設置し、これらをホスト装置3と通信回線7で結んだり、また各地に点在する店舗に設置した来店顧客管理用の端末装置5とPOS端末装置6を、情報管理センター2等に設置されたホスト装置3と通信回線7で結ぶことで、小規模な販売方式、大規模な販売方式に限らず適応させて用いることができる。

【0049】

【発明の効果】以上説明したように、本発明のポイントサービスシステムにおけるポイント付与方法は、顧客が店舗に来店することで来店ポイントを付与できるので、顧客に対して来店する具体的な動機づけを与えることができ、これにより顧客に来店してもらう回数を増やすことができる。更に、来店ポイントと購買ポイントを合算合計して管理し、顧客サービスに活用できるので、来店と購買による総合した顧客サービスを行うことができ、これらの情報に基づいて、店舗側においても、効率的に顧客情報の収集を行ない、顧客情報管理や販売促進活動に役立てることができる。

【0050】また、情報記憶媒体として、非接触方式のIC記憶媒体、特に非接触ICカードを用いることで、顧客が会員カードを端末装置に近づけるだけで簡単にカードに記憶された情報を読み取ることができ、顧客が例えば子供や老人でも無理なく利用できて便利である。更に、端末装置に顧客に対するメッセージ情報を表示して、情報伝達を行うことができるので、顧客毎に応じたサービスを行うことができる。

【図面の簡単な説明】

【図1】本発明の方法が適応されるポイントサービスシステムの概略説明図である。

【図2】本発明の方法が適応されるポイントサービスシステムのシステムブロック図である。

【図3】本発明に使用する情報記憶媒体の一例である非接触ICカードの平面図である。

【図4】図3のA-A線断面図である。

【図5】非接触ICカードのシステムブロック図である。

【図6】本発明に使用する端末装置の表示手段に表示する表示画面の一例である。

【図7】本発明に係るホスト装置の表示手段に表示した顧客情報の表示画面の一例を示したものである。

【図8】本発明に係るホスト装置の表示手段に表示した来店頻度分析表の表示画面の一例を示したものである。

【図9】本発明に係るホスト装置の表示手段に表示した来店情報の表示画面の一例を示したものである。

【図10】本発明の処理手順を示すフローチャートである。

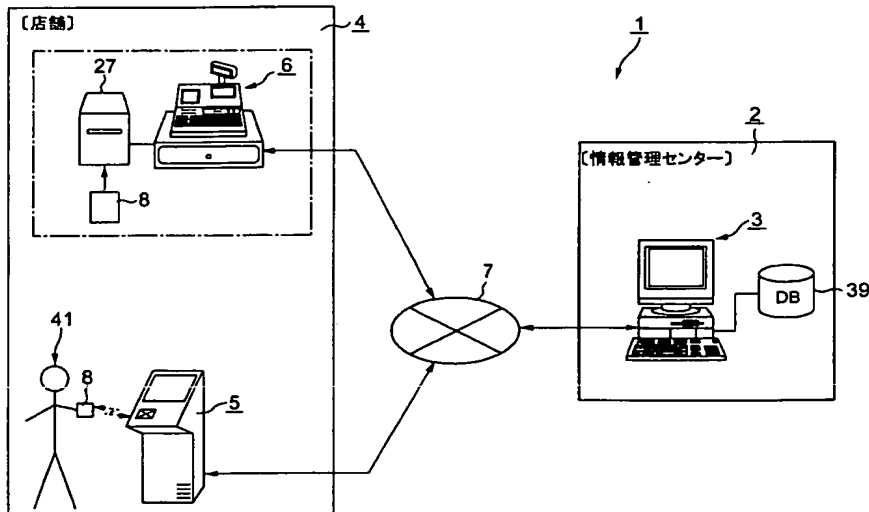
【図11】本発明の処理手順を示すフローチャートである。

【符号の説明】

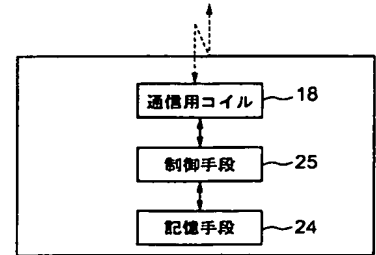
- 1 本発明の方法が適応されるポイントサービスシステム 10
 2 情報管理センター
 3 ホスト装置
 4 店舗
 5 来店顧客管理用の端末装置
 6 POS端末装置
 7 通信回線
 8 会員カード
 9 カード基材
 10 白色センターコアシート
 11, 12 白色コアシート
 13, 14 透明オーバーシート
 15 磁気記録部
 16 表示部
 17 IC

- 18 通信用コイル
 19 書き換え可能な表示部
 20 アンテナ
 21, 35 表示手段
 22, 31, 33 通信手段
 23, 32, 40 制御手段
 24, 30 記憶手段
 25 情報読取手段
 25 情報書込手段
 26 情報表示手段
 27 カードリーダライタ
 29, 34 入力手段
 36 出力手段
 39 会員顧客情報データベース
 42 メッセージ情報
 43 来店ポイント
 44, 50 合算合計ポイント
 45 顧客に伝えたい情報
 46 顧客情報に関する情報表示
 20 47 顧客の個人情報
 48 来店ポイント累計
 49 購買ポイント累計
 51 来店頻度分析表
 52 来店情報

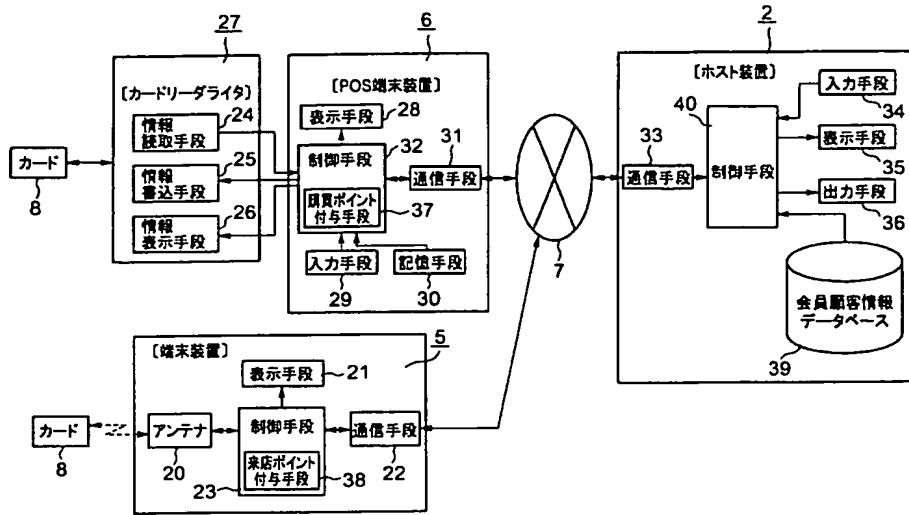
【図1】



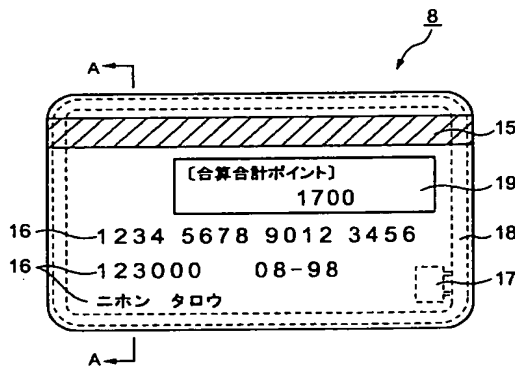
【図5】



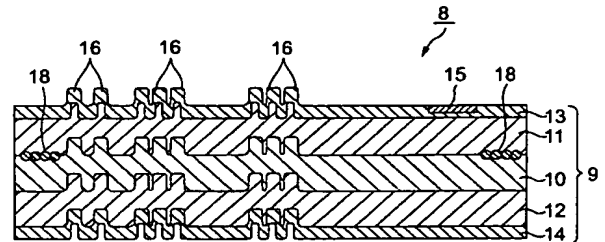
【図2】



【図3】



【図4】



【図7】

Figure 7 shows a customer information screen (46) with the following data:

顧客会員情報		終了	
会員コード	123000		
氏名	日本 花子	来店ポイント累計	20
住所	新宿区 ××××××××	購買ポイント累計	79
電話番号	03-×××-×××	合算合計ポイント	99
生年月日	S 30.6.3		
入会日	H10.3.5		

【図6】

Figure 6 shows an information screen (42) with the following content:

— INFORMATION —

2001年2月1日

ご来店ありがとうございます。

日本 花子様

本日来店ポイント :10

合計ポイント :99

前回来店日 :2001年1月14日

100ポイントまで1ポイントです。

本日のお買い得品

〇〇 99円

△△ 198円

A person is shown standing next to the screen.

【図8】

来店頻度分析表

基準日 2000年 1月10日

	1ヶ月以内	2ヶ月以内	3ヶ月以内	4ヶ月以内	5ヶ月以内
1週間以内	100	255	360	390	450
2週間以内	xx	xx			
1ヶ月以内	xx	xx			
3ヶ月以内	xx	xx			
6ヶ月以内	xx	xx			
合計	xxx	xxx			

平均来店回数 3回以上来店

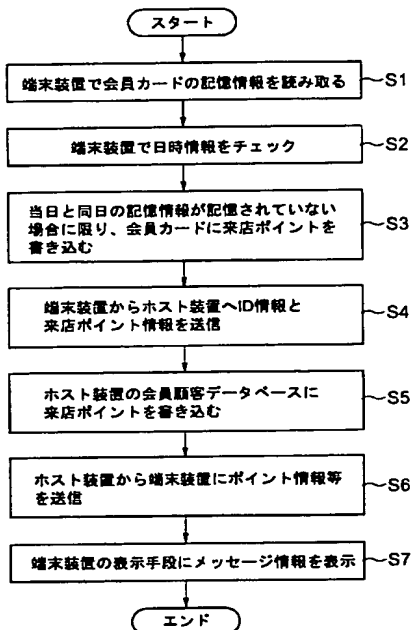
【図9】

来店情報

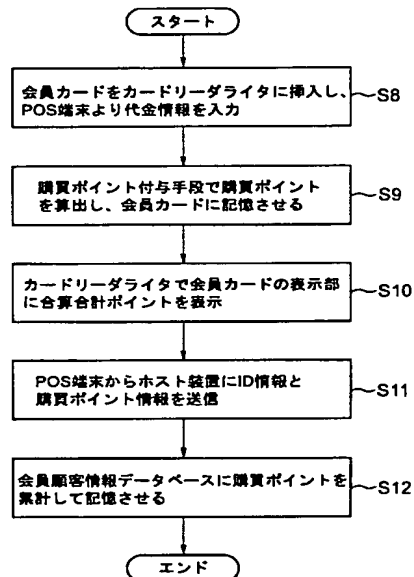
2001年 1月15日

(時刻)	(会員コード)	(氏名)	(合算合計ポイント)
10:30	123000	日本 花子	99
10:45	216110	東京 太郎	150
xx:xx	xxxxxx	xxxxxx	xx
xx:xx	xxxxxx	xxxxxx	xx

【図10】



【図11】



フロントページの続き

(51) Int. Cl.⁷

G 0 6 F 17/60

G 0 6 K 17/00

19/07

19/00

G 0 7 G 1/01

識別記号

3 2 4

3 0 1

F I

G 0 6 F 17/60

G 0 6 K 17/00

G 0 7 G 1/01

G 0 6 K 19/00

テ-マ-ド* (参考)

3 2 4

F

L

R

3 0 1 D

H

Q